
EES-PRO-09 ПРОЦЕДУРА

Управление жалобами и апелляциями

1 Общие положения

Настоящая Процедура описывает основные требования к ведению записей, анализу и работе по обратной связи с клиентами, в частности, в случае неудовлетворенности клиентов. Данный процесс дает возможность исправлять ошибки, повышать удовлетворенность клиентов, выявлять недостатки системы и предпринимать действия для предотвращения проблем в будущем планирование разработки и/или пересмотра документации в будущем.

Жалобы, апелляции и отзывы, выражающие недовольство проводимыми работами TOO «EnEco Solutions» могут поступать различными способами, но регистрировать и реагировать необходимо на все. Это могут быть телефонные звонки, отзывы о предоставляемых услугах, факс, почта, электронная почта и т.д., полученные:

- Прямым путем: непосредственно от Клиента об услугах OBB TOO «EnEco Solutions»;
- Косвенным путем: от потребителей (пользователей) услуг Клиентов OBB TOO «EnEco Solutions», от работников Клиентов OBB TOO «EnEco Solutions», от органа по аккредитации, уполномоченного органа и т.п.
- Внутренним путем: от штатных сотрудников, суб-контракторов OBB TOO «EnEco Solutions»
- Через форму обратной связи и подачи жалобы на www.eneco.com.kz

2 Управление апелляциями (обращениями)

Все апелляции должны быть зарегистрированы как входящая почта. Все апелляции должны быть документально оформлены надлежащим образом, что облегчает отслеживание каждой индивидуальной апелляции. Необходимо включить детали заявителей (контактные данные, Ф.И.О.) для последующей связи.

Апелляции должны быть идентифицированы и обработаны в соответствии с настоящей процедурой, которая предусматривает следующее:

- Регистрация апелляции;
 - Предоставление внутренней процедуры EES-PRO-09 заявителю для ознакомления с процессом рассмотрения апелляции;
 - Издание Приказа о создании комиссии по рассмотрению апелляции из числа сотрудников или независимых лиц, не принимавших участие в верификации и/или валидации по заявленной апелляции, а также в выпуске Заявления о Заверении, которые могут оценить действия OBB TOO «EnEco Solutions» беспристрастно;
 - В том, случае, если Заявитель не удовлетворен составом Комиссии по рассмотрению апелляции из числа сотрудников OBB, то апелляция может быть отправлена на рассмотрение в комиссию по беспристрастности, которая функционирует в соответствии с требованиями Положения EES-ST-08. Регистрация и процесс рассмотрения такой же, как описан выше.
 - Уведомление Заявителя о получении апелляции, сроках рассмотрения апелляции, составе комиссии по рассмотрению апелляции;
 - Проведения расследования, соответствующее риску, размеру и характеру апелляции;
-

-
- Определение основной причины возникновения апелляции;
 - Эффективное корректирующее действие или коррекция, при необходимости проведение «дополнительного визита»;
 - Оценку удовлетворенности клиентов;
 - Возможное изменение системы менеджмента, включая обновление процедур, для предотвращения подобных проблем в будущем;
 - Выпуск Отчета о проведенном процессе рассмотрения апелляции с Заключением по апелляции.

Время для рассмотрения апелляции: Заявитель должен получить ответ в течение 5 рабочих дней с момента получения апелляции ТОО «EnEco Solutions». Если необходимо дальнейшее расследование деталей, заявителю сообщается о предпринятых действиях и предполагаемой дате завершения (но не более 30 календарных дней с момента получения апелляции) расследования.

3 Управление жалобами (претензиями)

Жалоба может быть подана, если заявитель не был полностью удовлетворен ответом, полученным от Высшего Руководства ТОО «EnEco Solutions» в отношении поданной жалобы. Процесс подачи жалоб описан ниже:

- Регистрация. Все жалобы должны быть зарегистрированы как входящая почта, либо в отдельном Реестре регистрации апелляций и/или жалоб. Все жалобы (претензии) должны быть документально оформлены и содержать, как минимум контактные данные Заявителя (телефон, e-мэйл, Ф.И.О. и наименование компании) для последующей связи, характер жалобы (претензии).
- После получения письменной жалобы, поданной в ТОО «EnEco Solutions», жалоба и любая соответствующая документация должны быть отправлены:

- либо в РГП «Национальный Центр по аккредитации»;

- либо на базе ТОО «EnEco Solutions» создается Комиссия по рассмотрению жалоб (претензий) приказом по ТОО «EnEco Solutions» с участием независимых лиц, которые могут оценить действия ТОО «EnEco Solutions» беспристрастно.

- В том случае, если заявитель направляет жалобу в РГП «Национальный Центр по аккредитации», то процесс рассмотрения жалобы будет проведен в соответствии с внутренними процедурами РГП «Национальным Центром по аккредитации». В свою очередь, Высшее Руководство ТОО «EnEco Solutions» должно связаться с РГП «Национальный Центр по аккредитации» с тем, чтобы удостовериться, что была создана Комиссия с Председателем этой комиссии, который назначит независимых членов таким образом, чтобы поддерживался принцип беспристрастности.

- В том случае, если заявитель направляет жалобу (претензию) в ТОО «EnEco Solutions», издается Приказ о создании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) из числа независимых лиц, членами которой должны быть лица, не являющимися сотрудниками ТОО «EnEco Solutions», но владеющими знаниями по проведению верификации и/или валидации и законодательными требованиями в области регулирования ПГ.

- Предоставляется настоящая процедура EES-PRO-09 заявителю жалобы и членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) для ознакомления с процессом рассмотрения жалобы.

- Место, дата и время должны быть согласованы, и заявитель жалобы должен быть проинформирован и иметь возможность присутствовать и официально представить свое дело. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) имеет право заслушивать свидетелей

(при необходимости) и консультироваться с экспертами с тем, чтобы они могли прийти к окончательному решению.

➤ Решение. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) должна принять решение по жалобе (претензии) и сообщить заявителю и соответствующим заинтересованным сторонам письменное заключение.

➤ На всех этапах проведения процесса рассмотрения жалобы все участники (Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии), Высшее Руководство ОБ несут ответственность за принятые решения.

➤ TOO «EnEco Solutions» при получении письменного решения Комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) проводит корректирующие действия в соответствии с требованиями EES-PRO-03 и уведомляет об этом заявителя и членов Комиссии.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации в TOO «EnEco Solutions».

4 Анализ

Высшее Руководство TOO «EnEco Solutions» должно проводить анализ зарегистрированных жалоб и/или апелляций на квартальной основе. Этот анализ должен быть представлен на совещании Анализа СМК со стороны высшего руководства, с целью оценки проведенных корректирующих действий и определения ответственности в будущем соответствующего персонала по проведению верификации и/или валидации. Необходимо убедиться, что работа с персоналом проведена, выявленные причины апелляции и/или жалобы устранены.

5 Записи

Все записи, касательно жалоб и апелляций должны храниться не менее 6 лет в ОБВ TOO «EnEco Solutions».
